



Bureau  
international  
du Travail

CASE BRIEF:

## SAJIDA FOUNDATION

Mary Yang et Alice Merry



YEARS

# CASE BRIEF:

## SAJIDA FOUNDATION

**Nom du produit:** Nirapotta

**Zone géographique:** Bangladesh

**Description:** Il s'agit d'un programme de micro-assurance complet, obligatoire pour tous les emprunteurs de l'institution de microfinance SAJIDA. Il couvre le membre principal de la famille et jusqu'à cinq autres membres avec les couvertures suivantes:

**Une assurance-santé**, qui rembourse le client pour des soins de santé obtenus en milieu hospitalier. Il lui est remis des compensations en espèces fixées d'avance, dans une fourchette se situant entre 6,25 et 37,5 dollars US. Ce type de compensation couvre en moyenne 30 pour cent des coûts que les clients doivent affronter. En outre, deux hôpitaux appartenant à SAJIDA prennent entièrement à leur charge les accouchements normaux et les opérations de la cataracte, et d'autres traitements sont offerts à des prix réduits. D'autres services à valeur ajoutée sont fournis par les agents de santé communautaires (*Bondhus*).

**Une assurance décès emprunteur** qui, en cas de décès du client, annule tout solde impayé de son emprunt (jusqu'à concurrence de 487 dollars US) et alloue un dédommagement en espèces d'un montant de 50 dollars US.

**Une assurance-incendie**, qui fournit une allocation de 125 dollars US en espèces en cas de sinistre causé par le feu.

**Un régime de bourses d'études**, qui accorde des allocations de 6,25 dollars US par mois à des étudiants, à partir de l'âge de 11 ans.

**Une aide judiciaire**, qui permet de bénéficier de services de consultation juridique et d'aiguillages vers des spécialistes.

**Prime:** Elle varie selon la durée de l'emprunt. Elle est de 4 dollars US pour un emprunt sur une année, et de 0,50 dollar US par membre additionnel âgé de plus de cinq ans.

**Personnes couvertes:** Plus de 500 000

SAJIDA a conçu ses produits d'assurance pour couvrir les risques les plus importants auxquels sont confrontés ses clients. La Fondation s'assure que ses clients en bénéficient par le biais d'avantages concrets ainsi qu'à travers une éducation qui les aide à bien comprendre les produits. Les dix premières minutes des réunions hebdomadaires entre les membres de son personnel en charge des prêts et la clientèle sont consacrées à l'éducation de celle-ci. De plus, les agents de santé communautaire (*Bondhus*), de SAJIDA, présents dans chaque succursale, se livrent à des bilans de santé élémentaires, donnent des conseils en matière de santé, identifient les femmes enceintes et les enfants courant un risque, et aident aussi les clients à faire bon usage de leur assurance-santé. Ainsi, même les clients qui ne présentent jamais de réclamation peuvent tirer avantage du produit.

### AGENCER AU MIEUX LA VALEUR POUR LE CLIENT

**"SAJIDA ressemble à un arbre que j'ai vu grandir au fil des ans. Je suis sous son ombre et je me sens protégé."** (Propos venant d'un client à Keranigong)

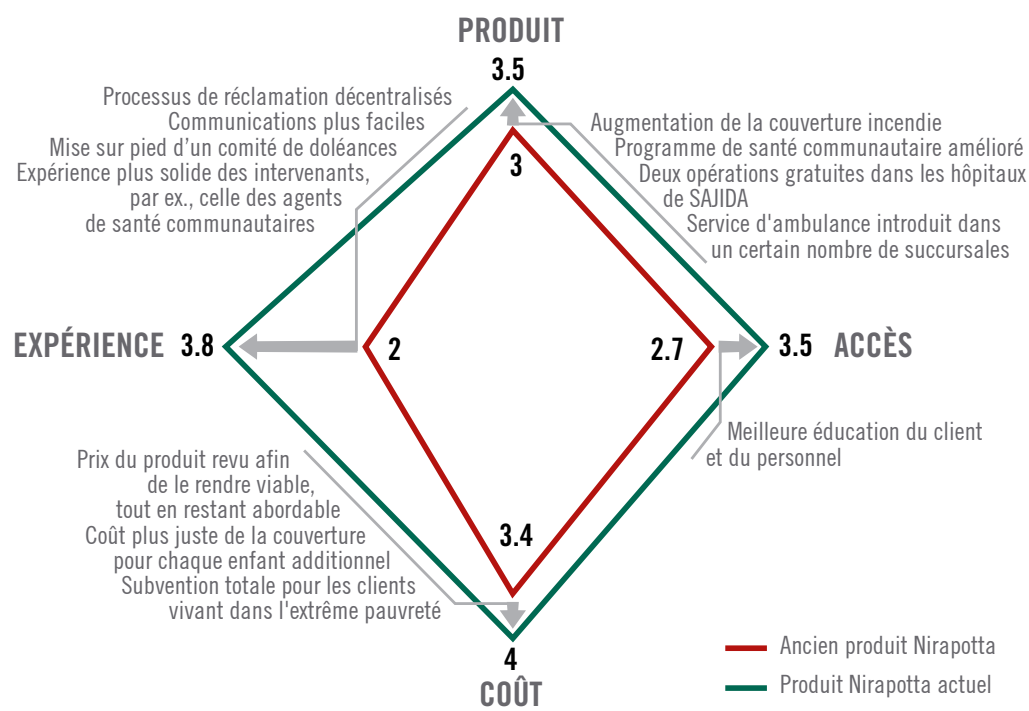
En 2012, SAJIDA a apporté d'importants changements à son produit d'assurance après avoir procédé à un examen approfondi de sa valeur. Pour ce faire, SAJIDA a utilisé l'outil PACE du Fonds pour l'innovation en micro-assurance afin d'identifier systématiquement les possibilités d'amélioration de la valeur pour la clientèle qu'offre son produit ainsi que ses processus. L'outil PACE permet aux prestataires d'analyser et d'améliorer la valeur sous quatre aspects principaux : le produit, l'accès, le coût, et l'expérience. SAJIDA a apporté des

changements à tous ces aspects et *Nirapotta* offre maintenant une bien meilleure valeur que celle qu'elle proposait il y a encore deux ans. La figure suivante montre la façon dont la version précédente et la version actuelle de *Nirapotta*, ont été évaluées selon l'outil PACE, ainsi que les changements qui ont été apportés<sup>1</sup>.

Comme exemple, on peut citer le processus de réclamation amélioré de SAJIDA. SAJIDA a décentralisé sa procédure pour les réclamations et se sert des nouvelles technologies pour rendre le processus plus efficace. La démarche est aisée pour les clients, qui peuvent approcher n'importe quel représentant de SAJIDA (un employé sur le terrain, un membre du personnel d'une succursale, ou un *Bondhu*) pour faire part d'une réclamation et recevoir une aide dans la préparation des documents à soumettre. C'est le directeur de la succursale qui vérifie la validité de la réclamation. En règle générale, cette démarche peut être effectuée en analysant les documents et en s'entretenant avec les employés travaillant sur le terrain et les *Bondhus*. Le responsable de la succursale utilise un outil de règlement des réclamations pour évaluer celles relatives à la santé. C'est un outil en ligne constitué de questions avec des réponses par 'oui' ou par 'non', qui établit si le responsable de la succursale doit approuver la demande d'indemnisation, ou la faire parvenir au médecin de SAJIDA pour son agrément. Suite à ces changements, la plupart des décisions afférentes

<sup>1</sup> La méthode PACE classe les produits en fonction de 16 de leurs dimensions sur une échelle de 0 à 5, sur laquelle 5 est le meilleur score. Chacune de ces dimensions relève de l'un des quatre aspects principaux susmentionnés et compte dans l'établissement du score global pour ce même aspect (évalué lui aussi sur une échelle de 0 à 5). Les 16 dimensions n'ont pas toutes le même niveau d'importance, et elles sont pondérées en conséquence.

## COMPARAISON ENTRE L'ANCIEN NIRAPOTTA ET LE PRODUIT ACTUEL, EFFECTUÉE AVEC L'OUTIL PACE



aux réclamations sont maintenant prises en 10 jours, alors qu'auparavant le délai était de 25 jours et toutes les réclamations devaient être traitées au siège.

Qu'est-ce qui rend SAJIDA capable d'apporter des améliorations à ses prestations de façon régulière? Cette capacité tient dans une grande mesure à deux atouts : d'abord, au sein de l'équipe de direction, des personnes sont spécifiquement chargées d'améliorer le produit; ensuite, une culture de constante amélioration prévaut au sein de tout l'encadrement et du personnel de terrain. Cette recherche de l'amélioration garantit que les analyses réalisées avec l'outil PACE aboutissent à des améliorations tangibles pour la clientèle.

### PROCHAINES ÉTAPES

*Nirapotta* s'est transformé en un produit obligatoire de grande valeur qui répond aux besoins des clients typiques de SAJIDA. La prochaine opportunité d'importance consistera à personnaliser le produit et à l'adapter à des segments précis de la clientèle. SAJIDA voudrait aussi être en mesure d'offrir le produit à ceux qui ne souhaitent pas emprunter, mais elle reconnaît que plusieurs obstacles se dressent face à cet

objectif, y compris les règlements existants et la nécessité de se faire réassurer. La réglementation actuelle s'appliquant aux institutions de microfinance leur permet seulement d'offrir des produits de micro-assurance à leurs membres. Néanmoins, les options volontaires constituent un pas dans la bonne direction. La couverture de base restera obligatoire, mais les clients devront alors prendre une décision sur leurs couvertures complémentaires. Ainsi, l'engagement et la compréhension de la clientèle s'en trouveront accrus, ce qui contribuera à l'avènement d'une véritable culture de l'assurance.

Ce cas montre bien le potentiel qu'offre une analyse systématique de la valeur pour le client et la constante mise en pratique d'améliorations à cet égard. C'est ainsi que SAJIDA a mené à bien la difficile tâche de fournir une valeur substantielle à la clientèle par le biais d'un produit composite obligatoire.

*"SAJIDA a tellement amélioré ma vie que je n'ai pas besoin de ses emprunts. Mais j'emprunte quand même parce que je considère son personnel comme des membres de ma propre famille. En outre, elle offre des services que j'ai utilisés auparavant – tel que Nirapotta."* (Propos tenus par un client de SAJIDA à Keranigong)

## LA RÉASSURANCE : UNE NÉCESSITÉ, MAIS AUSSI UNE OPPORTUNITÉ

SAJIDA a un produit qui a connu beaucoup de succès, et elle veut maintenant l'offrir à un plus grand nombre de personnes. Mais avec une clientèle plus importante, elle ne sera pas certaine de pouvoir affronter une catastrophe sans une couverture de réassurance. La Fondation est donc à la recherche d'une façon de mettre à l'abri tant elle-même que sa clientèle en pleine expansion.

Il n'y a pas de réassureurs locaux au Bangladesh. Cependant, des réassureurs multinationaux pourraient trouver dans une telle situation une possibilité prometteuse de regrouper les risques de beaucoup d'établissements de micro-assurance qui opèrent dans le pays. À son tour, la réassurance stimulerait plus avant le développement de ces régimes – et ainsi, tant le réassureur que le secteur de la microfinance et ses clients en tireraient des bénéfices.

### OPTION PROPOSÉE POUR NIRAPOTTA

Population cible	Adaptations au produit	Coût
<b>Personnes extrêmement pauvres</b>	Pas de changements dans la couverture des assurances santé et vie Réduction de la couverture de l'assurance incendie Suppression des bénéfices relatifs aux études et à l'aide judiciaire Inclusion d'une compensation en espèces pour des soins en milieu hospitalier, destinée à aider les clients vivant dans une pauvreté extrême à faire face à des pertes de revenus et à des frais de transport résultant de leurs problèmes de santé.	US\$ 1.30 to US\$ 2.60
<b>Clients typiques et aisés</b>	Offre à titre optionnel de couvertures santé, vie et incendie plus élevées lorsqu'ils souscrivent à une assurance	US\$ 4.50 to US\$ 5.80



Sous couvert de l'Organisation internationale du Travail et du Programme Finance Solidaire, le Fonds pour l'innovation en micro-assurance vise à accroître la disponibilité de produits d'assurance de qualité pour les personnes à faibles revenus des pays en développement afin de les protéger des risques et rompre le cycle de la pauvreté. Le Fonds a été créé en 2008 grâce à une généreuse subvention de la **Fondation Bill et Melinda Gates** pour apprendre comment étendre une couverture de micro-assurance de qualité aux travailleurs pauvres et promouvoir les enseignements émergents du secteur. Le Fonds bénéficie aussi de subventions en provenance de **différents bailleurs** dont la **Fondation Z Zurich** et **AusAID**.

Pour en savoir plus:  
[www.ilo.org/microinsurance](http://www.ilo.org/microinsurance)